

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 國際觀光旅館餐飲部主管應具條件及專業能力之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC91-2516-S-034-001-

執行期間：91年08月01日至92年07月31日

執行單位：中國文化大學生活應用科學系暨研究所

計畫主持人：王麗菱

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 92 年 10 月 31 日

國際觀光旅館餐飲部主管應具條件及專業能力之研究

Professional Competencies Required for the Manager of Food and Beverage Department of International Tourist Hotel

計畫編號：NSC-91-2516-S-034-001

執行期限：91年8月1日至92年7月31日

主持人：王麗菱 私立中國文化大學生活應用科學系

一、中英文摘要

本研究之目的旨在探討國際觀光旅館餐飲部主管應具之(1)資歷與條件；(2)專業能力項目；(3)專業能力項目之重要性及出現頻率。本研究兼採質性與量化研究之方法，透過文件分析、訪談瞭解餐飲部門主管之工作內容，並發展應具之專業能力；而後透過問卷調查，研究專業能力項目之重要性、出現頻率，並分析應具之資歷與條件，以作為餐飲教育與訓練之參考。

關鍵詞：餐旅業、餐飲管理、能力分析、職業教育

Abstract

This study was attempted to explore (1) the qualifications required for the food and beverage (F & B) manager in the international tourist hotels; (2) the professional competencies profile of F & B managers in the international tourist hotels; (3) Significant level, using frequency about the competencies. Basically, the qualitative and quantitative research methods, document analysis, interview, surveys and focus group, were applied to this study. And the major findings could provide a Basis for curriculum development of F & B education and training.

**Keywords:** Hospitality, Food and Beverage manager, Competency Analysis, Vocational education

二、緣由與目的

近來亞太地區經濟蓬勃及人們休閒生活型態的改變，餐旅業已成為二十一世紀成長快速的產業，因應此一趨勢，我國高等技職教育體系，近年來餐飲管理相關系科及研究所紛紛設立，以培養中高級餐飲管理人才為目的；在台灣的國際觀光旅館之營收中，餐飲部門所佔比率最多，所以不論從業界營運成效實務層面來解析，或從學校餐飲系所課程規畫來探討，皆可發現欲培養適任之餐飲管理高階專業人才，進行「國際觀光旅館餐飲部門主管應具條

件及專業能力之研究」實有其必要與價值。

基於前述之研究緣起，本研究之研究目的如下：

- 一、剖析國際觀光旅館餐飲部主管應具之資歷與條件。
- 二、確認國際觀光旅館餐飲部主管應具之專業能力。

名詞釋義：

(一)國際觀光旅館

台灣地區之旅館業可分為觀光旅館業與普通旅館業，其中觀光旅館業依據交通部觀光局民國八十八年修正公布之「觀光旅館業管理規則」規定之建築及設備標準，再區分為國際觀光旅館和一般觀光旅館二級。依據交通部觀光局的統計資料顯示：至民國九十二年三月止，全台灣地區共有五十七家國際觀光旅館，台北圓山及高雄圓山大飯店因屬財團法人組織，依法不屬國際觀光旅館之範圍，惟此二家飯店之屬性以接待國際賓客為主，且在觀光局國際觀光旅館營運之相關統計資料亦將其納入，因此本研究所指之國際觀光旅館，亦函括台北圓山及高雄圓山大飯店。

(二)專業能力

能力係指人們在特定方式具一致性行為的某種動機、特性、技術、才幹（Perdue, Ninemeier & Woods, 2000），而專業能力則指從事某專門行業職務，能勝任該職務工作內涵所應具備之能力。

三、結果與討論

本研究於民國九十一年十一月分別訪談國聯大飯店副總經理、中泰賓館及台北福華飯店之餐飲部主管，請其針對餐飲部門主管聘用之相關資訊，餐飲部主管應具之條件與資歷進行陳述，並描述餐飲部主管之主要工作內容，訪談所得結果作為問卷內容之主要依據。

問卷經專家進行效度檢測及預試後於民國九十二年三月進行發放，先以電話與各旅館連繫，得知兄弟大飯店、國王大飯店、南華大飯店未設有餐飲部主管相關之職務，另台北凱悅飯店及三德飯店直接拒絕填答，扣除上述五家後共發放 54 份問卷，回收 33 份，有效問卷

回收率為 61.11%。並於民國九十二年七月進行焦點團體，邀請 5 位專家進一步探究問卷調查結果。本研究之重要研究結果如下：

(一)填答者基本資料

填答者之基本資料如表 1 所示。填答者以男性、31 至 40 歲、具 5 年以上餐飲部主管之工作經驗、大學學歷者居多。

表 1 填答者基本資料統計表

基本資料	人數	百分比
性別		
男	31	93.9
女	2	6.1
年齡		
30 歲 (含) 以下	1	3.0
31-40 歲	15	45.5
41-50 歲	10	30.3
51 歲 (含) 以上	7	21.2
擔任餐飲部主管之工作經驗		
3 年 (含) 以下	1	3.0
3 年以上-5 年	9	27.3
5 年以上	23	69.7
學歷		
高中職 (含) 以下	8	24.2
專科	8	24.2
大學	15	45.5
研究所	2	6.1

(二)餐飲部主管應具之資歷與條件

1. 學歷:以「專科」者為最多(佔 51.5%)，其次為「大學」(佔 33.3%)、「高中」(9.1%)、「不拘」(6.1%)，「研究所」則為 0。
2. 科系:「相關系科」者(佔 60.6%)較「不拘」者(39.4%)為多。
3. 性別:不拘(100%)。
4. 年齡:「限制年齡」者(佔 63.6%)多於「不拘」者(佔 36.4%)；年齡之範圍介於 25 至 50 歲間，然各家之年齡區間皆不相同。若以填答者之基本資料加以比較可發現其年齡介於 31 至 50 歲者佔 75.8%。
5. 工作經驗:以「需擔任過餐廳主管等職務之經驗」為最多(63.7%)，「僅需具

備餐飲業界的工作經驗」次之(33.3%)，「不拘」者則佔 3%。

6. 餐旅業之工作年資:以「六至八年」者為最多(佔 51.6%)，其次是「九至十一年」(佔 18.2%)、「十二年(含)以上」(佔 15.2%)、「五年(含)以下」(佔 12.1%)、「不拘」(佔 3%)。
7. 語文聽說讀寫能力之重要性:以「英語」(93.9%)、「國語」(84.8%)最多、其次為「日語」(39.4%)、「法語」(3%)。
8. 應具專長:共列有七個選項，請填答者圈選重要者，可複選，研究結果為「餐飲專業知識與技術」、「領導能力」為所有填答者皆認為重要，其它項目之勾選結果「溝通能力」、「人際能力」皆為 93.9%、「業務能力」、「口語表達能力」90.9%、「電腦操作能力」60.6%。
9. 應具特質或條件:共列有十個選項，請填答者圈選重要者，可複選；研究結果為「敬業態度」100%、「自信心」87.9%、「餐飲經營理念」87.9%、「身心健康」84.8%、「對餐飲業的興趣」78.8%、「企圖心」75.8%、「壓力管理」75.8%、「時間管理」72.8%、「同業的好評」54.5%、「外貌」54.5%。

(三)餐飲部主管應具備之專業能力

國際觀光旅館餐飲部主管應具備專業能力之項目及重要性之研究結果如表 2 所示。

由表 2 可知：專業能力項目重要性之平均數介於 4.73 至 3.91 間，皆屬重要及以上程度(平均數>3.5 即屬重要)，確認本研究

表 2 餐飲部主管專業能力之重要程度

能力項目	平均數	標準差	變異數 (%)
1. 擬定預算與計畫	4.73	0.45	9.51
1-1 預估餐飲部各餐廳營業額及成本	4.61	0.50	10.84
1-2 擬定餐飲部門年度重大採購預算	4.45	0.67	15.06
1-3 規畫人事訓練費用	4.00	0.79	19.75

#### 四、計畫成果自評

本研究之內容與原計畫相符，已達成原計畫之預期目標，可供餐飲業界及餐飲職業教育設計課程之參考，宜於在學術期刊發表。

#### 五、參考文獻

觀光旅館業管理規則 ( 民 88 )

Perdue, J., Ninemeier, J., & Woods, R. (2000). Competencies required for club managers. **Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, 41(2), 79-85.